

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ СИСТЕМЫ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ****Сидская Ольга Владимировна, преподаватель****Полесский государственный университет**Volha Sidskaya, senior lecturer, Polessky State University, olgapis@mail.ru**Веренич Наталья Константиновна, преподаватель****Полесский государственный университет**Natalia Verenich, senior lecturer, Polessky State University, ver_n@tut.by

Аннотация: В результате исследования состояния развития ДБО в белорусских банках был определен уровень внедрения дистанционных банковских услуг, изучен перечень банковских операций, ценовая политика, качественные характеристики по каждому виду ДБО, сформирована система количественных показателей, рассчитаны частные и комплексные индексы развития дистанционных банковских услуг.

Ключевые слова: Банковские платежные карточки, дистанционное обслуживание, методы средней геометрической и многоугольника конкурентоспособности, метод "многоугольника конкурентоспособности".

Рассматривая сегодня ретроспективу и итоги развития "карточного" рынка в Республике Беларусь, невольно задаешься вопросом, насколько верны принятые в те или иные времена решения.

В настоящее время сложившийся на "карточном" рынке уровень конкуренции между внутренней системой "БелКарт" и международными системами позволяет выводить на рынок инновационные продукты и услуги на достаточно высоком уровне.

Главной и первоочередной задачей на сегодняшний день является повышение безопасности расчетов для держателей карточек, в том числе путем эмиссии карточек с использованием чипов, а также обеспечение бесперебойной работы программно-технической инфраструктуры в целях укрепления доверия населения к карточке как удобному и безопасному платежному инструменту.

Для банковской системы страны в последние годы характерно повышение уровня доверия к банковскому сектору со стороны населения. Вместе с тем значительная часть населения не рассматривает дистанционное банковское обслуживание как надежный, безопасный и выгодный вариант получения услуг.

Так, среди основных факторов, снижающих доверие населения к использованию средств осуществления безналичных розничных платежей, указываются следующие:

- недостаточная развитость сети платежных терминалов, ПСТС, банкоматов;
- сбои в работе или нерабочее состояние платежных терминалов, ПСТС, банкоматов, в том числе вызванные длительной и нестабильной связью с расчетным банком;
- недостаточная квалификация работников сферы торговли и услуг при использовании терминального оборудования;
- иные факторы (например, отсутствие доступной и простой рекламы; незаинтересованность персонала предприятий торговли и сервиса в увеличении доли безналичных расчетов; боязнь уплаты комиссии при пользовании банкоматом или терминалом) [2, с. 178].

Важным фактором, сдерживающим развитие Интернет-банкинга, является недоверие пользователей к уровню безопасности системы.

Разработка методических положений по оценке конкурентоспособности дистанционных банковских услуг и выбору направления развития дистанционного банковского обслуживания является относительно новым направлением белорусской прикладной науки.

Для расчета показателей привлекательности рынка, ценности, конкурентоспособности и конкурентного потенциала дистанционных банковских услуг были использованы методы средней геометрической и многоугольника конкурентоспособности.

Таблица – Показатели информационно-коммуникационной инфраструктуры ДБО в Республике Беларусь на 01.01.2015 г.

Показатель	Значение
Численность экономически активного населения	4 541 200
Количество эмитированных банковских карточек	12 100 000
Количество стационарных телефонов	4 359 900
Количество абонентов сотовой подвижной электросвязи	11 114 400
Количество пользователей сети Интернет	8 407 000
Количество абонентов стационарного широкополосного доступа в сеть Интернет	2 688 300
Количество абонентов мобильного широкополосного доступа в сеть Интернет	4 300 000
Количество абонентов IP-TV	1 296 600
Количество юридических лиц, использующих компьютер для доступа в сеть Интернет	1 026 100

Примечание – Источник: собственная разработка на основании [3]

В результате проведенного мониторинга были определены основные конкретные позиции банков по уровню внедрения ДБО. Абсолютными лидерами по ДБО клиентов в Республике Беларусь по состоянию на 1 января 2015 г. являются ОАО "БПС-Сбербанк" и ОАО "Белагропромбанк", которые оказывают все виды ДБУ (уровень внедрения ДБО в банках равен 1). В группу "Лидеры" также входят: "Приорбанк" ОАО, ОАО "Белинвестбанк", ОАО "АСБ Беларусбанк" (уровень внедрения ДБО в банках равен 0,88), ОАО "Паритетбанк", ЗАО "Альфа-Банк", ЗАО "Идея Банк", ЗАО "Трастбанк" (уровень внедрения ДБО в банках равен 0,77). Удельный вес каждой группы банков следующий: "Лидеры" - 29 % (9 банков), "Кандидаты" - 35 % (11 банков), "Претенденты" - 13 % (4 банка), "Аусайдеры" - 23 % (7 банков). Оценка предложений белорусских банков по ДБО проводилась по двум срезам: среди всех коммерческих банков и среди банков-эмитентов платежных карточек (рисунок 1).

Наиболее распространенной на рынке банков-эмитентов является услуга "Клиент-Банк" (96%). Высокие показатели уровня внедрения демонстрируют такие услуги, "Телефонный банкинг" (92%), "Интернет-банкинг" (92%), "Терминальный банкинг" (92%), "Мобильный банкинг" (58%) и "SMS-банкинг" (50%). Доля инновационности услуг "USSD-банкинг" и "ТВ-банкинг" - 30% и 17% соответственно. Такие результаты объясняются рядом объективных факторов.

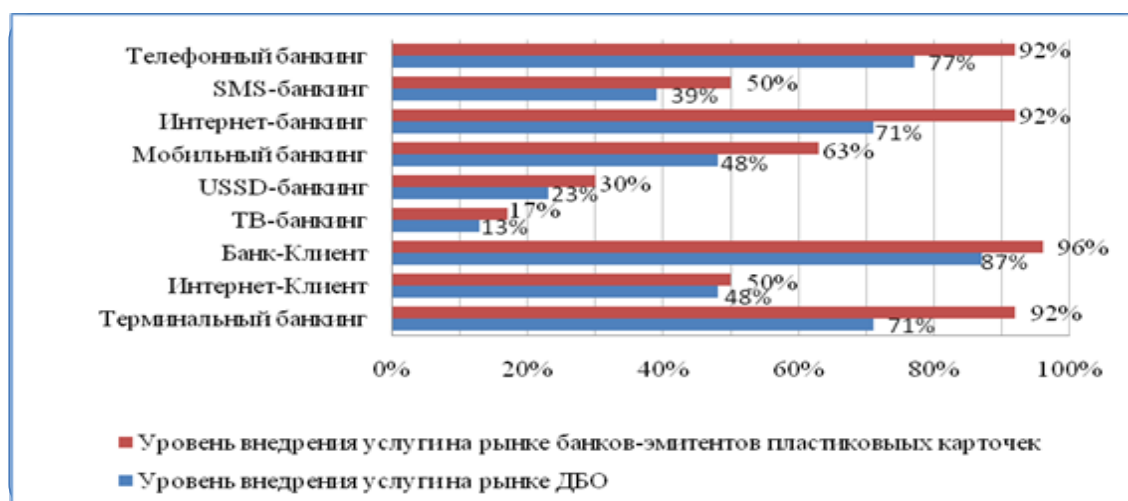


Рисунок 1 – Уровень предложения коммерческих банков по дистанционному банковскому обслуживанию

Примечание – Источник: собственная разработка на основании [1, с. 49]

Достижение высокого уровня распространения услуги "Клиент-Банк" было связано с необходимостью оптимизации взаимодействия банка и юридических лиц. Высокий уровень внедрения телефонного и терминального банкинга связан прежде всего с достаточно длительным доминиро-

ванием данных услуг на рынке ДБО, распространенностью стационарных и мобильных телефонов, низкой стоимостью обслуживания, а также отсутствием необходимости каких-либо специальных навыков для совершенствования определенных операций. При увеличении объема услуг розничного бизнеса, быстром росте развития ИКТ и их применением на практике белорусские банки начали активно внедрять новые технологии ДБО физических лиц (Интернет-банкинг, SMS-банкинг, мобильный банкинг). Мировой тенденцией развития ИКТ является превышение доли мобильных технологий по сравнению со стационарными. Следовательно, можно предположить, что в будущем дистанционный банкинг на основе мобильных ИКТ займет лидирующие позиции на белорусском рынке ДБО. С учетом того, что к концу 2015 г. цифровое телевидение в Республике Беларусь полностью заменит аналоговое, услуга ТВ-банкннга является также перспективной ДБУ.

Для визуальной оценки и анализа полученных результатов был использован метод "многоугольника конкурентоспособности" (рисунок 2). Данный метод реализуется посредством построения лепестковой диаграммы в MS Excel.

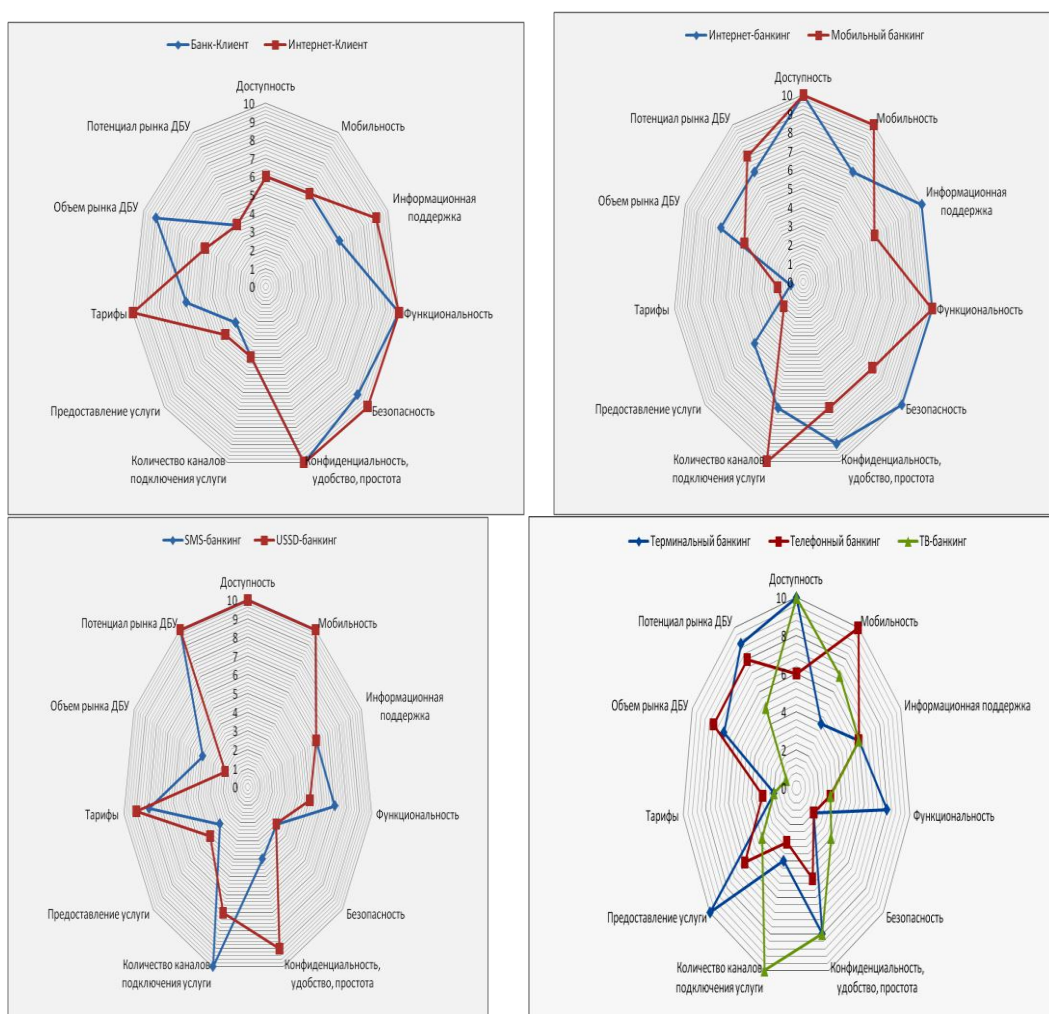


Рисунок 2 – Многоугольники конкурентоспособности дистанционных банковских услуг
Примечание – Источник: собственная разработка на основе [3, с. 50]

Анализ показал, что в настоящее время наибольшей конкурентоспособностью на рынке ДБО обладает услуга "Интернет-банкинг" (0,77).

Для принятия решений по совершенствованию стратегии развития ДБУ была использована двухмерная матрица, которая базируется на рекомендациях матриц "MCKinsey/GE" и "Shell/DPM" (рисунок 4).

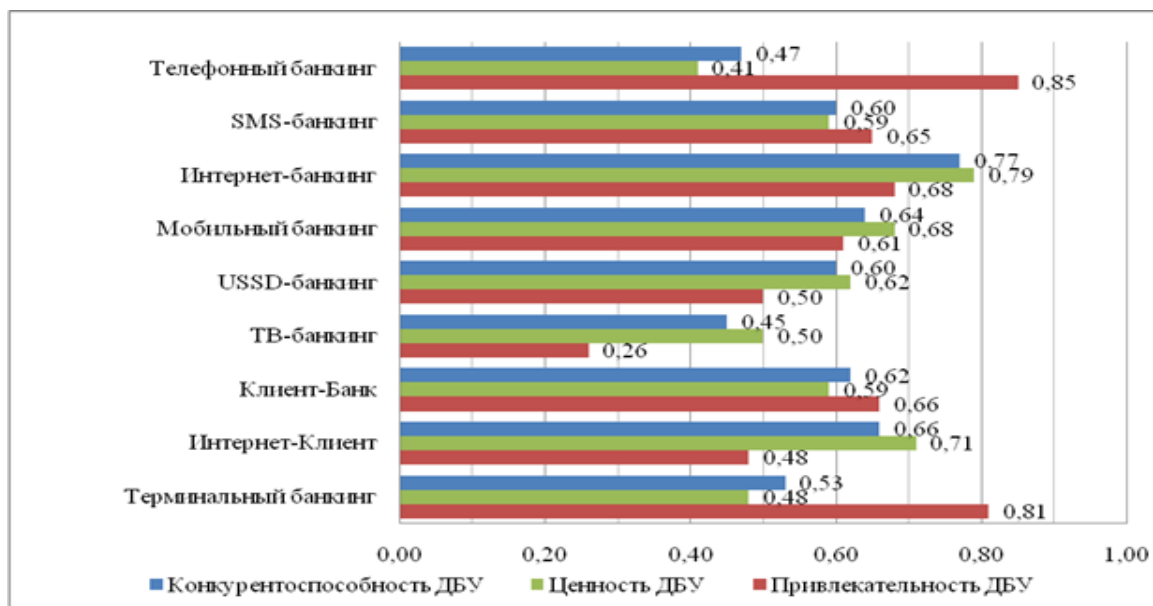


Рисунок 3 – Комплексные показатели развития дистанционных банковских услуг

Примечание – Источник: собственная разработка на основании [3, с. 50]

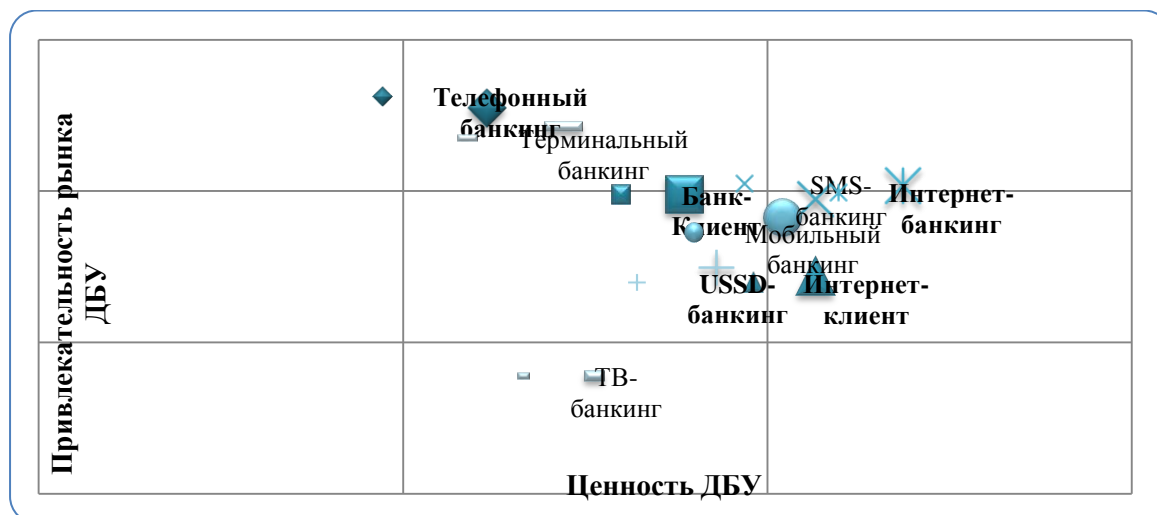


Рисунок 4 - Матрица стратегических позиций дистанционных банковских услуг

Примечание – Источник: собственная разработка на основе [1, с. 51]

Анализ данной матрицы позволяет разработать следующие стратегии развития ДБУ на перспективу:

– Позицию лидирующей услуги занимает ”Интернет-банкинг“. Данная услуга может расширяться, укреплять достигнутые успехи и защищать свои сильные стороны за счет дальнейшего инвестирования. Близка к этой позиции услуга ”SMS-банкинг“, однако она находится вместе с услугами ”Мобильный банкинг“ и ”Интернет-клиент“ в позиции растущего лидера, т.е. для них характерна стратегия роста. Данные услуги нуждаются в дополнительном инвестировании в рост производства, который обусловлен расширением рынка.

- Для телефонного и терминального банкинга характерна стратегия усиления конкурентных преимуществ. Данные услуги занимают среднее положение на рынке ДБО. Поскольку доля занимаемого рынка и потенциал рынка ДБУ достаточно высоки (почти такие же как и лидера), то данные услуги могут превратиться в лидирующие, если надлежащим образом инвестировать в повышение их конкурентоспособности или рефинансировать для сохранения их позиций. Также необходимо усилить контроль за уязвимыми сторонами данных банковских услуг.

– Услуга ”Клиент-Банк“ наряду с телефонным и терминальным банкингом требует осторожного развития: осмотрительного инвестирования и избирательного подхода, основанного на обеспечении прибыльности. Конкурентная позиция данной услуги близка к позиции услуг ”Интернет-банкинг“, ”SMS-банкинг“ и ”Мобильный банкинг“, следовательно, к управлению развитием услуги ”Клиент-Банк“ возможно применить стратегии развития лидирующих услуг.

- USSD-банкинг характеризуется отсутствием каких-либо особенных качеств: средний уровень привлекательности рынка ДБУ, средний уровень ценности услуги на рынке ДБО. Такое положение определяет и осторожную стратегическую линию поведения: инвестировать выборочно и только в очень прибыльные и наименее рискованные мероприятия.

– В настоящее время услуга ”ТВ-банкинг“ занимает слабую позицию: имеет низкую привлекательность рынка и средний уровень ценности дистанционной услуги. Данная позиция не характеризуется сильными сторонами или возможностями, вследствие этого необходимо провести дополнительные меры по совершенствованию данного продукта.

Поэтому при внедрении ДБУ и их развитии ”Приорбанк“ ОАО должен уделить наибольшее внимание технологиям ДБО, которые находятся в позиции лидера или близки к ней (Интернет-банкинг, мобильный банкинг, SMS-банкинг, Интернет-Клиент). Данные банковские услуги наиболее оптимально сочетают в себе ценность, привлекательность рынка и конкурентоспособность ДБУ, а также позволяют в перспективе достичь максимальной прибыли.

Для совершенствования системы ДБО в ”Приорбанк“ ОАО необходимо предпринять ряд мер с учетом факторов, сдерживающих развитие ДБО, и проведенного анализа конкурентоспособности ДБУ.

Список использованных источников:

1. Забродская, К.А. Оценка конкурентоспособности дистанционных банковских услуг/К.А.Забродская, А.О.Захарова//Вестник бел.гос.эконом.ун-та.-2013.-№ 3 (98).-с.43-54.
2. Шаболовская, В.В. Тенденции развития дистанционного банковского обслуживания в Республике Беларусь/В.В.Шаболовская// Проблемы та перспективи розвитку банківської системи України: погляд у майбутнє: Матеріали XVI Всеукраїнської науково-практичної конференції, Суми, 14 березня 2013 р./ Української академії банківської справи Національного банку України; редкол.: Т.А.Васильева [и др.] - УАБС-НБУ, Суми:2013.-с.176-179
3. Официальный сайт национального статистического комитета РБ [электронный ресурс/РУБ «Инф-Вывисл. Центр НАЦ Стат. Комитета Республики Беларусь», -Минск,2015.-режим доступа:<http://belstat.gov.by>.-дата доступа15.03.2015]